

# EL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORAL: UNA MIRADA INTEGRAL

---

The phenomenon of violence and harassment at work: a comprehensive view

---

**German R. Canteros<sup>1</sup>**

---

**Recibido:** 31/10/2022 - **Aceptado:** 12/12/2022

## RESUMEN:

La violencia y el acoso laboral es una problemática compleja, su abordaje requiere una mirada integral para su análisis. En las últimas dos décadas distintas publicaciones de organismos rectores de la salud y del trabajo como son la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), resaltan la preocupación por el crecimiento exponencial de casos relacionados a este fenómeno a nivel mundial.

Este artículo pretende enunciar distintos aspectos de la problemática con la intención de enriquecer las miradas y las intervenciones que prevengan la aparición de este flagelo en el mundo del trabajo.

## ABSTRACT

Violence and harassment at work is a complex problem, its approach requires a comprehensive look for its analysis. In the last two decades, different publications of governing bodies of health and work such as the World Health Organization (WHO) and the International Labour Organization (ILO) highlight the concern about the exponential growth of cases related to this phenomenon worldwide. This article aims to enunciate different aspects of the problem with the intention of enriching the views and interventions that prevent the appearance of this scourge in the world of work.

---

**PALABRAS CLAVE:** violencia laboral, acoso laboral, convenio N° 190 de la OIT, relaciones de poder, dinámica psicosocial de las relaciones.

**KEYWORDS:** workplace violence, workplace harassment, ILO Convention No. 190, power relations, psychosocial dynamics of relationships.

---

<sup>1</sup> Psicólogo UNR. Magister en Salud Mental UNER. Doctorando en administración y Políticas Públicas UNC. Director de la Diplomatura en Violencia y Acoso Laboral de la Universidad Blas Pascal, Córdoba, Argentina. [gcanteros@gmail.com](mailto:gcanteros@gmail.com).

## Introducción

En la publicación “Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo” de la OMS se recupera una encuesta realizada en conjunto con la OIT que presenta estadísticas sobre el abuso verbal, mostrando indicadores que superan el 40 % de incidencia en países como Brasil, Sudáfrica, Tailandia, Líbano y Australia. En la misma encuesta se muestra que indicadores sobre la intimidación y hostigamiento superan el 15 % de incidencia en países como Bulgaria, Sudáfrica, Portugal, Líbano y Brasil (Cassitto et al., 2014).

Dicho documento identifica los efectos psicopatológicos, psicosomáticos y comportamentales que padecen las víctimas. Asimismo, esgrime una serie de hipótesis sobre la causalidad del hostigamiento y lo plantea como resultado de múltiples elementos; culturales, humanos, materiales y organizacionales. Se plantea que la probabilidad de ser acosado se incrementa debido a los malos estilos administrativos, organización inadecuada del trabajo y un ambiente laboral desfavorable. Por último, el documento propone una forma de abordaje donde plantea que es el empleador a través de sus servicios de seguridad y salud quien debe implementar acciones de prevención primaria (capacitación, psico-educación, códigos de conducta), de prevención secundaria (mediadores) y de prevención terciaria (asistencia y reinserción), convocando a todos los actores intervinientes para que las acciones sean exitosas. Un logro importante en la celebración de los 100 años de la OIT fue aprobar el convenio N° 190 sobre la violencia y el acoso (OIT, 2019) que luego se focalizó entre 2020-2021, a propósito de celebrar el día internacional de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, bajo el lema ROMPAMOS EL SILENCIO. En general las situaciones de acoso y violencia cuentan con el silencio de los espectadores (observadores pasivos) de esta problemática, como así también con el silencio que transitan las víctimas de este flagelo.

Los informes y propuestas que hace el organismo en esta temática apuntan, no sólo al compromiso de los empleadores sino también a la participación de las organizaciones

sindicales con el fin de instituir la participación de trabajadores en los convenios colectivos, protocolos o reglamentos, códigos de prácticas y directrices para implementar programas.

Un aspecto central del convenio N° 190 de la OIT que entró en vigor el 25 de junio de 2021 a nivel mundial, es la definición que hace la OIT sobre la expresión “violencia y acoso” juntando las dos categorías en un solo concepto.

La expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual (C190-OIT, 2019, Art. 1)

Argentina adhirió al convenio N° 190 a través de la Ley 27580 (Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, 2020), lo que brinda un marco para ir instituyendo en las legislaciones, normativas, políticas públicas, protocolos de abordaje y acuerdos de convivencia al interior de las empresas y las instituciones públicas, las ideas fuerza para prevenir y erradicar esta problemática.

La estadística oficial de Argentina sobre esta temática la elabora la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) dependiente del Ministerio de Trabajo de la Nación. El último informe disponible en su página web data del año 2022, donde señala que fueron recibidas 865 consultas (periodo enero-julio 2021) para asesoramiento, de las cuales el 65% de los casos son mujeres, que en su mayoría, la caracterización que mani-

fiestan es de tipo psicológica (88%), seguidos por la sexual (8%) y la física (4%); que por lo general los casos son producidos por un acosador varón y que en su gran mayoría (89%), el jefe directo y su superior son los más mencionados en relación al perpetrador de la violencia (OAVL, 2022)

El estudio Trabajar sin violencias 2021, realizado por la Universidad Nacional de Avellaneda y la Red Nacional Intersindical contra la Violencia Laboral, con el impulso de la Iniciativa Spotlight, una alianza entre la Unión Europea y las Naciones Unidas, implementada a través de la Oficina de País de la OIT para la Argentina; refleja que 6 de cada 10 trabajadores/asas experimentaron o experimentan alguna situación de violencia en el trabajo. De tipo psicológica es la que mayores menciones acaparó (78% de los casos), seguida de situaciones ligadas a la discriminación (67%), y finalmente, de tipo sexual (52%) y de tipo física (35%). La problemática es mayor entre mujeres 65,5 %, mientras que entre los varones el porcentaje alcanza al 43,5 %. Señala mayor prevalencia en los trabajadores de más de 30 años y entre quienes poseen mayores niveles educativos. La encuesta corroboró que la violencia en el ámbito laboral se ejerce mayormente desde posiciones jerárquicas, amparada en las asimetrías de poder. (Oficina de País de la OIT para la Argentina, 2021)

### **Expresiones de la violencia y el acoso**

Es un gran desafío poder describir las características que adoptan las situaciones de violencia y acoso laboral que cobran cuerpo en las definiciones que aparecen en cada reglamentación, normativa o protocolo. Existe un acuerdo en dividir los tipos de violencia y acoso en física, sexual y psicológica, que en la práctica suelen aparecer juntas. En tal sentido se proponen indicadores para poder ver como se expresan en el lugar de trabajo.

*-Indicadores de violencia y acoso laboral de características psicológicas:*

- *Conductas de abuso de autoridad:* Las que se presentan con actitudes despóticas y prepotentes, con gritos, malos tratos, sembrar el miedo, las intimidaciones, las amenazas, los

chantajes y la hostilidad.

- *Acciones de discriminación:* por embarazo, edad, discapacidad, apariencia física, creencias personales u orientación sexual y problemas de salud.
- *Conductas humillantes al estilo de:* burlas directas o a las espaldas del otro, poniendo apodos hirientes, exhibir errores laborales en público, darse crédito por el trabajo de otro.
- *Conductas descalificadoras del otro, como ser:* sembrar dudas sobre el trabajo o intencionalidad de los otros, criticar permanentemente sin fundamentos, menospreciar al otro, culparlo por errores de otros.
- *Acciones que tiendan a ignorar al otro:* no pasándole mensajes o información o hacer de manera equívoca nulificando las ideas de los otros, descartándolas sin analizar, impidiendo que los otros se expresen.
- *Acciones que sean injustas, por ejemplo:* bajo o nulo reconocimiento por las labores que se realizan, diferencias de trato.

*-Indicadores de violencia y acoso laboral de características sexuales:*

- *Comportamientos de contenido sexual* que incluyen: chistes, piropos, llamadas telefónicas o mensajes con invitaciones sexuales directas o sutiles.
- *Manoseos, tocamientos, exhibir contenido sexista o pornográfico y comentarios ofensivos.*

*-Indicadores de violencia física*

- *Agresiones no accidentales en el cuerpo de la víctima a través de la fuerza física (golpes, empujones) o a través de algún objeto.*
- *Restringir movimientos, encerrar o aislar físicamente a las personas de su medio laboral habitual es considerado violencia física.*

### **Determinantes y causas de la violencia y acoso laboral**

Los fenómenos de la violencia y el acoso laboral tienen una determinación social, económica, política y cultural que configura los modos de organización y división del trabajo en las instituciones y organizaciones. Muy sintéticamente se señalan algunos aspectos:

- **La circulación de la violencia en nuestro**

## **mundo contemporáneo.**

En su obra *Topología de la violencia* Byung Chul Han (2016) plantea que en cada etapa de la historia de la humanidad se construye una relación característica con la violencia, que está determinada por las fuerzas sociales, culturales y económicas que modulan a las sociedades y por ende inciden en la conducta de los sujetos. Analiza el contexto social e histórico en el que el fenómeno de la violencia ha ido desplazándose, por fuera del sujeto, hasta llegar a incorporarse de una forma muy difusa dentro del sujeto mismo. Hace eje y marca el cambio de la violencia de las sociedades disciplinarias hacia la sociedad de rendimiento. En las sociedades del rendimiento la violencia es sistémica. Toma una apariencia sutil y se expresa como violencia lingüística, difamadora, desacreditadora y denigradora. La violencia ha mutado de visible en invisible, de frontal en viral, de directa en mediada, de real en virtual, de física en psíquica.

### **• Las inequidades económicas.**

América Latina es una de las regiones del planeta que más desigualdad manifiesta en sus indicadores. En América Latina y el Caribe el 20% de la población concentra el 83% de la riqueza. El número de multimillonarios en la región ha pasado de 27 a 104 desde el año 2000. En grave contraste, la tasa de pobreza extrema en América Latina habría aumentado del 13,1% de la población en 2020 al 13,8% en 2021, de acuerdo a datos de la CEPAL (Panorama social 2021).

El crecimiento de la desigualdad y de la inequidad se puede visualizar con el índice de GINI método para medir la desigualdad de las distribuciones económicas donde el valor de 0 expresa la igualdad total y el valor de 1 la máxima desigualdad. En Argentina el coeficiente de Gini del ingreso per cápita familiar de las personas fue de 0,430 para el primer trimestre de 2022 (INDEC, 2022)

Este indicador de desigualdad y pobreza (sumadas a todas las problemáticas asociadas), da cuenta de los graves problemas sociales, entre los que aparece la violencia, que pade-

ce nuestra región.

### **• La configuración de las relaciones de poder y de sometimiento.**

Otro aspecto que determina el fenómeno en estudio tiene que ver con las relaciones de poder. Siguiendo la línea conceptual Foucaultiana (Foucault, 1975, 1977) el poder no se ejerce sólo o únicamente desde las instituciones u organizaciones sobre los sujetos ni solamente desde un nivel social sobre otro, sino que está presente en todos los niveles y relaciones que acontecen en la sociedad. El poder no es algo que se posee, sino que se expresa en actos, no es una cosa sino una relación.

Para explicar la naturaleza del poder, Foucault, examina las diferentes relaciones de poder que existen en todos los niveles de la sociedad moderna, por ejemplo, entre un individuo y el estado en el que vive, pero también entre empleados y jefes, entre padres e hijos, entre los miembros de organizaciones y grupos. Hay una dimensión en Foucault de un poder omnipresente que se ejerce (desde las tecnologías de poder) mediante el control de las actitudes, creencias y prácticas de las personas a través del sistema de ideas que Foucault llama «discurso». Las personas regulan su comportamiento en función de estas normas, generalmente sin ser conscientes de que es el discurso el que guía su conducta obturando los pensamientos contrarios.

Las situaciones de acoso laboral se dan alrededor de las relaciones interpersonales, los aspectos vinculares con los otros, entendidas como relaciones de poder. En tanto que desde un sujeto se intenta dirigir la conducta de otro, dando lugar a una relación de dominación y sometimiento. El sometimiento de un sujeto por otro es una especie de control asimétrico, en el cual la libertad operatoria de uno de los sujetos queda restringida por medio de las operaciones del otro.

### **• Las inequidades de género**

En la división sexual del trabajo se reproducen los estereotipos de género, donde las mujeres tienen asignados socialmente ta-

reas de cuidados, de educación, de asistencia y los varones tareas de fuerza, de técnica. La segregación horizontal responde a la reproducción de estereotipos de género (tareas de cuidados por ej.) mediante la “elección” de una carrera o trabajo socialmente identificada con el rol de género, ejemplo de esto son las áreas de educación y salud donde se encuentra concentrada la fuerza de trabajo femenina.

En general los puestos donde se desempeñan las mujeres tienen escasas posibilidades de desarrollo y en aquellos donde se ha podido alcanzar una profesión las trayectorias laborales encuentran obstáculos incesantes que por supuesto obturan el crecimiento laboral. Su crecimiento no está atado a su capacidad o formación académica, sino que se encuentra condicionado por los estereotipos de género presentes en el mercado de trabajo, OIT (2019).

Se observa también que los puestos laborales donde hay presencia de mujeres son más precarizados en comparación con el de los varones y también escasamente evaluados en función de los riesgos que pueden estar presentes, dejándolas expuestas a sufrir un accidente o una enfermedad laboral, que luego no será reconocida por el sistema de riesgos del trabajo.

Un fenómeno que problematiza las trayectorias laborales es el llamado techo de cristal, el cual hace referencia a la limitación del ascenso y crecimiento laboral de las mujeres en las organizaciones e instituciones. La característica de este techo es que es solapado e invisible, porque no existen leyes o dispositivos sociales e institucionales explícitos que impongan una limitación en la carrera laboral de las mujeres.

En Argentina se ha avanzado en los estudios de género en el campo del trabajo, pero en el campo específico de la salud y seguridad laboral se siguen teniendo como referencia al “hombre”, evaluando, capacitando y organizando el proceso laboral en función de sus necesidades. Por ejemplo, Argentina, carece de un estudio antropométrico de su pobla-

ción, lo cual invisibiliza las diferencias entre hombres y mujeres, forzando a tomar medidas “estándar” para muchos puestos.

Otro aspecto importante en términos de causalidad de la aparición de las situaciones de violencia y acoso laboral son ciertas **fallencias en la organización del trabajo y la conducción de equipos**, entre ellas:

- Autonomía en el control de aspectos del proceso de trabajo. Se deben gestar y sostener márgenes de autonomía por parte de los trabajadores/as, de espacios de regulación individual de administración de formas de realización de las tareas, de formas de administrar el ordenamiento de las secuencias laborales, de tiempos de manejar pausas regenerativas, que indudablemente estos márgenes de autonomía aportan al desarrollo creativo de las capacidades. La monotonía procedimental y de repetición de una fase del proceso por largo tiempo genera abulia y aburrimiento y desalienta la interacción con el equipo de trabajo.

- Desarrollo de las capacidades y crecimiento. Son las posibilidades de crecimiento dentro del trabajo desde la carrera hasta el desarrollo de las potencialidades que cada uno de los trabajadores posee. De no visualizar las posibilidades de crecimiento es muy probable que haya desmotivación y por ende falta de contracción al trabajo en equipo o pierden sentido las tareas.

- Apoyo para realizar las tareas, capacitación, acompañamiento.

- Roles y funciones claramente definidas.

- Reconocimiento laboral. Es un aspecto central. Reconocer es dar lugar al otro. Darle lugar en un grupo, en un equipo. Es reconocerlo como parte de un equipo

La falta de autonomía, de desarrollo, de apoyo, los roles y funciones difusos, la falta de reconocimiento que derivan de la forma en que se organiza el trabajo y se gestionan los equipos de trabajo, se nos presentan como riesgos psicosociales, que además de provocar alteraciones a la salud a quienes están expuestos, propician escenarios donde se deterioran las relaciones interpersonales, se recienten los valores de la solidaridad y el compañerismo de manera que las situacio-

nes de violencia y acoso laboral tienen mayor probabilidad de expresión.

### **Dinámica psicosocial de las relaciones humanas**

Si analizamos los aspectos de las dinámicas psicosociales de las relaciones humanas, se observan distintos rasgos de carácter de quienes ejercen la violencia y el acoso laboral.

Se propone distinguir las situaciones de acoso y violencia donde no hay mala intención (voluntad de dañar) de aquellas en las que sí hay intencionalidad manifiesta de dañar. En las situaciones de acoso tanto psicológicas como sexuales (en el sentido estricto) se puede decir que siempre hay una intencionalidad, y en las situaciones de violencia puede haberla o no. Determinados contextos laborales con características de rigidez organizativa, alta presión por la productividad, conflictividad vincular permanente, inequidades en los sistemas de premios y castigos, estilos de conducción autoritarios, etc., pueden ser desestabilizadores. No todo el mundo es un violento o un acosador en potencia, sin embargo, algunas personas en determinados contextos laborales conflictivos agreden a otros. Siguiendo los desarrollos de Irigoyen (2013) se pueden identificar:

#### **• Errores en la gestión.**

Hay personas que cometen errores en la gestión del personal que tienen a cargo porque no saben liderar un equipo de trabajo. Algunos por falta de seguridad necesitan someter a los empleados. Otros no pueden afrontar los problemas que tienen con su conducción y deben apelar a la mentira y la manipulación. Hay jefes/as que por su carácter o educación no saben comunicarse y no tienen palabras amables o de cortesía. Estas situaciones pueden resultar violentas y se pueden manifestar esporádicamente o de manera más reiterada. En general no hay una intencionalidad y tampoco se consideran situaciones de acoso psicológico (por más que se repitan en el tiempo).

#### **• Crisis psicológicas transitorias.**

Hay personas que atraviesan cuadros psicopatológicos (crisis neuróticas) o cuadros por

crisis vitales como separaciones, nacimientos de hijos, fallecimientos de familiares, etc. que pueden generar violencia y acciones parecidas al acoso. Aquí se pueden resaltar también los trastornos maniacos depresivos (bipolares). Durante los accesos de omnipotencia la persona puede llegar a maltratar sin conciencia real. Algo similar ocurre con las personas que tienen problema de consumo de sustancias (legales o ilegales)

#### **• Proyectar o transmitir el estrés.**

Hay jefes/as a los cuales les afecta la presión que se les impone a ellos y la drenan o transfieren a sus equipos de trabajo. Estas personas se justifican diciendo que están muy presionadas y por eso atacan. Estas situaciones son transmisiones de violencia como un acto reflejo (consciente o inconsciente)

#### **• Jefes, autoridades, dirigentes déspotas.**

Hay personas que ofenden, injurian a los trabajadores/as, se burlan de ellos, los humillan y como tienen poder lo hacen de manera impune. Son actos reiterados de violencia laboral. En este caso es evidente la intencionalidad y se puede diferenciar del acoso clásico, porque los acosadores son sigilosos y los hostigamientos son solapados.

En las situaciones de acoso psicológico se puede observar que hay intencionalidad de dañar al otro. Las situaciones de acoso son sistemáticas, es decir se sostienen en el tiempo. El objetivo es controlar, someter y dominar al otro usurpando su propio campo subjetivo, su territorio psíquico, y para ello es necesario devaluar su autoestima. No se trata de una descarga de ira o agresividad que configura la reacción violenta más común de una persona, sino por el contrario, la voluntad de controlar al otro.

Hay un perfil o una determinada estructura de la personalidad de los acosadores en los contextos laborales. Las personalidades denominadas perversos narcisistas son los más complicados porque la casuística clínica indica que no cambian, no sienten culpa, los caracteriza el cinismo y no adhieren a los tratamientos. En los perversos hay un gran goce con la ruptura de la identidad de la víctima

y la devaluación de su autoestima. Es muy común que practiquen el acoso psicológico por delegación, es decir a través de brazos ejecutores, experimentando gran placer manipulando a otro para que a su vez manipule a alguien más. Los perversos saben muy bien como seducir, como dominar y como llevar al grupo a la pérdida de referencias y la inversión de los valores. Los perversos narcisistas son sujetos que establecen con los otros, en sus vínculos, relaciones basadas en juegos de fuerzas, en la desconfianza y la manipulación.

La agresión perversa se caracteriza por llevarse a cabo en silencio, mediante alusiones e insinuaciones. El perverso evita que se pueda determinar cuándo comenzó el acoso, ya que la induce en una confusión en la víctima. Cuando un perverso se ve descubierto es muy hábil para colocarse en la posición de víctima, denunciando un complot contra él. El proceso se presenta habitualmente con la forma de un montaje de escena que comienza con la seducción a través de influencia y dominación. La víctima seducida es aislada, segregada, hostilizada, humillada, culpabilizada y desacreditada frente a sus pares. Mediante un proceso insidioso de descalificación, la víctima pierde progresivamente la confianza en sí misma y a veces está tan confundida que le puede dar la razón a su agresor. Hay que advertir que el acosador no puede lograr su propósito si no es con ayuda de un elenco. El acosador necesita inacción o colaboración de parte del grupo, quienes por acción u omisión, participan en este acto de marginación. Se establece de esta manera un pacto, la mayoría de las veces no explicitado cuya primera cláusula es el silencio tolerante o cómplice. El silencio es lo que acompaña todo el montaje de la escena. La palabra es lo que permite desarticular el juego, como generalmente ocurre cuando la víctima se decide a hacer pública su situación.

### **Las alteraciones a la salud de quienes padecen violencia y acoso laboral**

Las situaciones anteriormente descritas generan efectos no solo en la salud de las víctimas sino también en su entorno familiar y en su ámbito social. Es importante identificar

de manera preventiva las primeras alteraciones a la salud denominadas manifestaciones tempranas, las cuales se inician con alteraciones del estado de ánimo, malhumor, irritabilidad y pérdida de tolerancia. Dentro de las manifestaciones tempranas, en segundo lugar, aparecen la sintomatología asociada como el insomnio, el desgano y el cansancio, los dolores inespecíficos (de cabeza, osteomusculares, etc.), los trastornos digestivos, la angustia y los temores sin causa aparente. Luego con el paso del tiempo se instalan las enfermedades, entre ellas:

El **estrés**: es una respuesta fisiológica y psicológica frente a factores estresores en la cual se ponen en juego una serie de mecanismos afrontativos. Frente a un factor estresor el organismo activa una serie de respuestas fisiológicas. Se activan los sentidos, aumenta la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la capacidad respiratoria. Se experimenta una redistribución de sangre a los músculos, respuestas que tienen que ver con la movilización de las defensas para la lucha o la huida. Los episodios cortos o infrecuentes de estrés representan poco riesgo, pero cuando los factores estresantes se suceden sin resolución (distrés) y se perpetúan en el tiempo el organismo permanece en un estado constante de alerta. Aumenta los riesgos de romper los mecanismos homeostáticos aumentando el riesgo de contraer una enfermedad fundamentalmente cardiovascular.

La **ansiedad** es la traducción subjetiva del mecanismo fisiológico del estrés. Son reacciones defensivas e instantáneas ante la exposición de un factor estresor. Cuando la ansiedad se generaliza, es porque se ha perpetuado el factor estresante (peligro).

El **estrés postraumático** es una variante del estrés que aparece con frecuencia en víctimas de violencia y acoso laboral. Los sucesos traumáticos son acontecimientos o experiencias que en muy poco tiempo aportan un aumento tan grande de excitación a la vida psíquica de una persona que fracasa toda su posibilidad de elaboración, originando efectos sintomáticos y trastornos duraderos. El acontecimiento traumático puede ser único o desmultiplicado en el tiempo bajo la

forma de una serie de micro-efracciones (micro rupturas) traumáticas que se acumulan progresivamente (Nasio, 2019). A menudo estas micro-efracciones se presentan como inofensivas, pero al acumularlas tienen la misma potencia traumática que un único impacto violento.

Las **crisis de angustia y ansiedad**: generalmente se manifiestan con dificultad para respirar, sensación de ahogo, dolor o molestias en el pecho, náuseas, palpitaciones, hormigueos en el cuerpo, mareos, transpiración intensa, y sensación de desvanecimiento.

La **fatiga** o cansancio generalizado (agotamiento, falta de energía) asociado al exceso de trabajo, exposición a riesgos psicosociales y relaciones interpersonales conflictivas.

La **depresión** es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza (desazón), pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.

La **compulsión**: conductas repetitivas que se realizan según determinadas reglas, de forma estereotipada, y cuya principal función es reducir la ansiedad provocada por la insistencia de lo traumático. Se traduce en conductas exacerbadas de control y ordenamiento de las actividades cotidianas.

### **Abordaje de las situaciones de violencia y acoso laboral**

Tanto los riesgos psicosociales como la violencia y el acoso laboral no están contemplados en nuestro sistema de riesgos del trabajo. Sistema que ha focalizado la atención en los riesgos físicos, químicos, biológicos y parcialmente los ergonómicos capaces de producir (de manera causal) enfermedades denominadas "profesionales". Esta visión parcial deja de lado a los riesgos psicosociales y los conflictos de las relaciones interpersonales que producen una serie de enfermedades psicofísicas descritas en el presente artículo. Tanto los riesgos como las enfermedades excluidas, en las últimas

décadas han experimentado un crecimiento exponencial debido a las transformaciones en el mundo del trabajo. De modo que implica un gran desafío diseñar políticas públicas de abordaje, incorporando los distintos actores (empleadores y sindicatos) desde un enfoque universalista y preventivo.

Es de resaltar la importancia de los servicios de medicina y de higiene y seguridad, como también de los delegados de los sindicatos, en la asistencia y acompañamiento a las víctimas y en los procesos de denuncia y planteos reparatorios de la salud, así como en la prevención, desarrollando campañas, concientización, capacitación y estudios. También en las formas de abordaje a los acosadores con psicoeducación y buenas prácticas en gestión de grupos de trabajo.

Es importante seguir insistiendo en que los servicios de medicina laboral re direccionen sus prácticas y den un espacio al tratamiento de los riesgos psicosociales y de la violencia y el acoso laboral de manera integral multisectorial e interdisciplinaria.

Existen dos herramientas muy importantes para abordar el fenómeno con una mirada preventiva, estos son los **protocolos** para la prevención, intervención y erradicación de la violencia y el acoso laboral, y los **acuerdos de convivencia** laboral.

### **Conclusiones**

Argentina al ratificar el convenio N°190 de la OIT establece un compromiso y un lapso perentorio para ir adecuando legislaciones, normativas, convenios y políticas en la materia, tanto en el ámbito público como privado. Los fenómenos de la violencia y el acoso laboral tienen una determinación social, económica, política y cultural. También el modo de configuración de las relaciones de poder y sometimiento, las inequidades de género y las características más negativas de la dinámica psicosocial de las relaciones humanas; configuran los modos de organización y división del trabajo en las instituciones y organizaciones.



Distintas estadísticas puestas de manifiesto en este artículo y la experiencia clínica de más de 20 años del autor dan cuenta de que el fenómeno estudiado se expresa bajo la tipología psicológica, que se origina por conductas hostiles, persecutorias, descalificadoras y humillantes en general por parte de los jefes o jefas directos que ocasionan en las víctimas, la mayoría mujeres, desprestigio laboral y personal, intimidaciones encubiertas y manifiestas, bloqueos y problemáticas comunicativas. La problemática abordada afecta a la salud de quienes la padecen manifestando síntomas asociables al estrés, estrés posttraumático, fatiga física y cognitiva, ansiedad y depresión con distinto grado de intensidad.

Abordar esta temática requiere en primer lugar de una firme decisión institucional de no permitir la violencia y el acoso laboral, como un imperativo moral y en el cuidado de la salud de los/as trabajador/as. En segundo lugar, lograr la sinergia entre los distintos actores de la salud laboral en espacios paritarios de abordaje con una mirada preventiva, desarrollando campañas de concientización, de capacitación y estudios epidemiológicos. Como así también asistir, acompañar, contener a las víctimas y brindar psicoeducación a los acosadores; avanzar en las buenas prácticas en gestión de equipos de trabajo; trabajar permanentemente en mejorar la organización y división del trabajo, atendiendo los riesgos psicosociales; gestionar desde Recursos Humanos líneas de trabajo que “humanicen” las relaciones interpersonales con los valores de la solidaridad y el compañerismo; la formación de los tomadores de decisión en la temática e instituir protocolos, procedimientos y acuerdos de convivencia laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Byung-Chul, H. (2016) Topología de la violencia. Barcelona: Herder
- C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190) (2019) Organización Internacional del Trabajo. Ginebra
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021), Panorama Social de América Latina, 2020 (LC/PUB. 2021/2-P), Santiago.
- Violencia y acoso en el mundo del trabajo en el marco de la ratificación del convenio N° 190. (2022) Aportes desde la negociación colectiva. Observatorio sobre Violencia Laboral. Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. <https://www.argentina.gov.ar/trabajo/violencialaboral>
- Foucault, M. (1975) Vigilar y Castigar. Madrid: Siglo XXI Editores
- Foucault, M. (1977) Microfísica del Poder. Buenos Aires Siglo XXI Editores
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INDEC (2022) Trabajo e ingresos. Vol. 6, n° 5 Evolución de la distribución del ingreso (EPH).
- OIT (2019) Las brechas de género en el mundo del trabajo en Argentina. Infografía
- Hirigoyen, M. F. (2013). El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso. Madrid Ediciones Paidós.
- Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina (2020) Ley 27580.
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., Gonik, V., Fingerhut, M. et al. (2004). Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo / Maria Grazia Cassitto ... [et al.]; editado por Renato Gilioli y Marilyn A. Fingerhut, Evelyn Kortum-Margot. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42660>
- Nasio, J. D. (2017) Si, el psicoanálisis cura. CABA, Ed. Paidós.
- OIT, UNDAV, RINVL (2021) Trabajar sin violencias. Aportes del sector sindical en Argentina: Encuesta nacional sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Buenos Aires; Oficina de país de la OIT para la Argentina